



Proposition d'actions transversales pour un plan de lutte contre le non-recours aux droits sociaux

Pour un meilleur accès aux prestations sociales et aux droits dérivés

Mars 2021



Un document du SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Economie sociale et Politique des Grandes Villes, et du SPF Sécurité sociale

Boulevard du Jardin Botanique 50 boîte 165
B-1000 Bruxelles
+32 2 508 85 86
question@mi-is.be
www.mi-is.be

Contenu

1. Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ?	2
2. Description du projet et de la méthode de travail.....	4
2.1 Le projet.....	4
2.2 Méthode de travail.....	4
3. Présentation des formes d'actions existantes et inspirantes	7
AXE 1 : Informer tous les ayants droit potentiels sur la manière d'épuiser leurs droits sociaux	7
Thème 1 : Information et Communication.....	7
Thème 2 : Sensibilisation et Formation.....	9
AXE 2 : Réduire le nombre d'actions à effectuer afin d'épuiser l'ensemble des droits sociaux auxquels l'ayant doit prétendre.	10
Thème 3 : Automatisation des droits.....	10
AXE 3 : Œuvrer à l'élimination des barrières physiques et mentales faisant obstacle à la réalisation des droit sociaux.....	11
Thème 4 : Fracture numérique et Digitalisation	11
4. Propositions d'actions transversales pour un plan de lutte contre le non-recours aux prestations sociales et aux droits sociaux dérivés	12
4.1 les propositions : résumé des 8 actions transversales.....	12
4.2 Les propositions : fiches détaillées par action	14
Action 1 - Création d'un Wiki social.	14
Action 2 - Partage des connaissances sur le NTU.....	16
Action 3 - Plan de communication afin de faire connaître le site my.belgium.be, qui reprend les outils fédéraux en ligne	18
Action 4 - Création d'un système d'information relatif aux ayants droit potentiels.	20
Action 5 - Soutien du service des experts du vécu du SPP IS aux initiatives de formation visant à la sensibilisation à la pauvreté et l'exclusion sociale.	22
Action 6 - Recherche d'une notion de revenu actuel.....	24
Action 7 - Adéquation de l'offre et de la demande en matière de droits sociaux.....	26
Action 8 - Espaces publics numériques : nouvelles missions.	28
Colophon	30



1. Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ?

Le terme « non-recours aux droits » ou “non-take-up” renvoie au fait que certains détenteurs de droits ne bénéficient pas d'une offre publique, de droits, et de services, à laquelle ils pourraient prétendre. En Belgique, dans différents domaines de la protection sociale, des ayants droit potentiels à une allocation ou une prestation de services ne sont pas toujours informés de leurs droits, n'ont pas le réflexe d'introduire une demande, ou bien ne savent pas comment faire cette demande. Les causes du non-recours aux droits sont donc très diverses, l'Observatoire de la santé et du social Bruxelles définit les causes suivantes¹ :

- **La non-connaissance** : le droit n'est pas connu par la personne ;
- **La non-demande** : le droit est connu, mais non demandé par la personne ;
- **Le non-accès** : le droit est connu, et demandé, mais pas perçu par la personne ;
- **La non-proposition** : lorsqu'un intervenant social ne propose pas un droit à une personne éligible ;

Il en découle un processus d'exclusion des droits sociaux.

Pour des raisons d'équité, ceux qui ont légalement droit à une prestation doivent pouvoir la recevoir. De plus, les mesures ratent leurs objectifs si elles n'atteignent pas les personnes qui y ont droit.

Lutter contre le non-recours favorise l'inclusion sociale, et économique des personnes en augmentant le pouvoir d'achat, et l'efficacité de la protection sociale. La lutte contre le non-recours permet aussi de réduire le risque de tomber dans la précarité en préservant les individus d'une baisse substantielle de leur niveau de vie.

Différentes études² ont montré l'existence du non-recours, et identifient plusieurs causes à l'origine de cette problématique :

- **Le manque d'informations** ;
- **La difficulté à faire valoriser ses droits** (stigmatisation, fausses croyances, crainte du contrôle,...) ;
- **La complexité de la réglementation** ;
- **L'attitude de l'institution** (non-proposition, contrainte budgétaire, manque de proactivité,...).

¹ Observatoire de la santé et du social de Bruxelles (2017) [Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise, Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016](#), Commission communautaire commune : Bruxelles

² Pour plus d'informations sur la littérature existante, nous renvoyons le lecteur vers l'annexe I, reprenant une sélection d'études et d'articles les plus pertinentes en matière de lutte contre le non-recours.



En 2022, les résultats de l'étude TAKE coordonnée par l'Université d'Anvers seront connus et permettront de mieux comprendre l'importance de ces causes et l'ampleur du non-take-up en Belgique. Nous savons déjà, grâce aux recherches menées à Bruxelles, que certains parcours de vie sont plus fréquemment représentés parmi les personnes en situation de non-accès. Il s'agit plus souvent de personnes qui :

- **Vivent dans l'isolement social** (*familles monoparentales, personnes âgées, personnes handicapées, ...*) ;
- **Sont " nouvelles » dans le besoin "** (*à la suite d'un changement de situation de vie*) ;
- **Ont migré ;**
- **Courent le risque d'une plus grande stigmatisation ;**
- **N'ont pas d'adresse fixe ou de compte bancaire.**



2. Description du projet et de la méthode de travail

2.1 Le projet

L'objectif du projet est la rédaction d'une proposition d'actions fédérales et transversales de lutte contre le non-recours aux droits sociaux. La question du non-recours nécessite une approche transversale. Les réponses à ce problème doivent être multiples, variées, et doivent rassembler les différents acteurs autour de la table. C'est pourquoi, en août 2019, un groupe de travail a été constitué à l'initiative du SPP Intégration sociale, et du SPF Sécurité sociale afin d'améliorer l'accès aux différents régimes de la protection sociale. La participation des **institutions publiques de la sécurité sociale** (IPSS), qu'elles soient déjà actives ou non dans la lutte contre le non-recours, et de partenaires clés était nécessaire pour garantir une approche globale et transversale. D'autres organisations (service de lutte contre la pauvreté, réseaux régionaux de lutte contre la pauvreté, CPAS,...) ont été consultées lors de la dernière phase des travaux.

De plus, l'amélioration de l'accès aux droits est une priorité de l'accord de gouvernement, plus particulièrement l'accès aux soins de santé, et l'amélioration du revenu des ménages. L'accord de gouvernement Vivaldi du 30 septembre 2020 mentionne que « *Dans les limites du cadre réglementaire concernant la protection de la vie privée, le Gouvernement mettra fin autant que faire se peut au non-recours aux droits, et poursuivra ses efforts pour automatiser les droits sociaux* ».

Le rapport final sera remis à la ministre de l'Intégration sociale, de la Lutte contre la Pauvreté en charge des Personnes handicapées Karine Lalieux et du ministre des Affaires sociale Frank Vandebroucke.

2.2 Méthode de travail

Première phase : analyse de la littérature et définition de la méthode de travail

Dans la première phase du projet (août-décembre 2019), les collaborateurs du SPP Intégration sociale, et du SPF Sécurité sociale ont pris connaissance de la littérature existante, et ont élaboré une méthode de travail en vue de consulter des partenaires potentiels. Pour plus d'informations sur la littérature existante, nous renvoyons le lecteur vers l'annexe I, reprenant une sélection d'études et d'articles les plus pertinents en matière de lutte contre le non-recours.

Cette phase a permis de dégager 3 grands axes de travail :

- **AXE 1 : informer tous les ayants droit potentiels sur la manière d'épuiser leurs droits sociaux**

Exemples d'actions :

- informer de manière générale l'ensemble des citoyens sur leurs droits sociaux ;
- communiquer de manière ciblée vers les ayants droit potentiels les plus vulnérables ;
- former les intervenants sociaux à la problématique du non-recours ;
- faciliter les procédures de demande ;



- faciliter la communication entre services ;
- échanger les bonnes pratiques entre institutions.
- **AXE 2 : réduire le nombre d'actions à effectuer afin d'épuiser l'ensemble des droits sociaux auxquels il peut prétendre**

Exemples d'actions :

- simplifier et harmoniser la législation et les procédures d'octroi ;
- identifier de manière proactive les ayants droit potentiels ;
- octroyer automatiquement les droits ;
- rechercher la forme d'automatisation la plus appropriée à la personne ;
- assurer la continuité des droits d'un régime à l'autre (dossier intégré, guichet unique, suivi individuel).
- **AXE 3 : œuvrer à l'élimination des barrières physiques et mentales faisant obstacle à la réalisation des droit sociaux**

Exemples d'actions :

- soutenir les ayants droit ;
- communiquer sur la stigmatisation ;
- accompagner individuellement les ayants droit les plus vulnérables (y compris le rôle des experts du vécu) ;
- changer les bonnes pratiques entre intervenants sociaux.

Deuxième phase : constitution du groupe de travail, et début des travaux de consultation

Début 2020, les institutions suivantes : BCSS, CAPAC, CAAMI, FEDRIS, INAMI, INASTI, ONEM, ONSS, ONVA, SECAL (SPF Finances), SFP, mutualités chrétiennes, libres et socialistes, ont répondu à l'appel du SPP Intégration sociale et du SPF Sécurité sociale. Les premiers travaux de concertation ont pu commencer. Cependant, en mars 2020, la crise sanitaire a entraîné une suspension des travaux jusqu'août 2020. Les travaux ont pu reprendre en septembre 2020, grâce à la volonté de tous les participants d'avancer sur cette thématique, qui a une nouvelle fois montré son importance en cette période de crise sanitaire. Pendant cette crise, les institutions ont également pris des mesures pour lutter contre le non-recours.

Dans cette deuxième phase, l'objectif a été **de mettre en place une collaboration** (contacts réguliers, réunions avec les experts des différentes institutions, échanges de bonnes pratiques, ...) en vue d'identifier les actions existantes, en cours, ou bien à mettre en œuvre, en matière de non-recours aux droits sociaux. Le GT NTU a ensuite rédigé un inventaire, qui a servi de base à la rédaction d'un document unique de propositions d'actions de lutte contre le non-recours aux droits sociaux.

A cette fin, les partenaires ont prérempli une quarantaine de fiches reprenant des actions réalisées, en cours de réalisation ou à réaliser au sein de leurs institutions respectives. Une partie de ces fiches ont été discutées lors des ateliers organisés de fin octobre à fin novembre 2020. Des experts du



vécu ont également pris part aux discussions. Parallèlement à ces workshops, des échanges entre les coordinateurs du groupe de travail, et les institutions participantes ont été organisés en vue de la rédaction finale des fiches action.

Troisième phase : rédaction d'une proposition d'actions transversales pour un plan de lutte contre le non-recours aux droits sociaux

Huit propositions d'actions transversales de lutte contre le non-recours ont été identifiées lors des travaux en workshop. Elles seront intégrées **dans le 4ème Plan fédéral de lutte contre la Pauvreté** en vue d'être par la suite prioritisées et opérationnalisées en actions concrètes avec des objectifs clairs et chiffrés et des échéances.

Le 4^e plan fédéral de lutte contre la pauvreté est rédigé par le SPP Intégration sociale, et constitue la ligne directrice de la politique fédérale de lutte contre la pauvreté. Sur la base d'un certain nombre d'axes stratégiques, des actions spécifiques sont formulées afin de s'attaquer efficacement aux problèmes de pauvreté existants. Ces objectifs font également l'objet d'un suivi pendant toute la durée du plan.

Enfin, les résultats de nos travaux ont été présentés, pour avis consultatif, **aux acteurs de terrain actifs** dans la lutte contre le non-recours (fédérations des CPAS, institutions et associations fédérales, régionales et locales ayant pour mission la lutte contre la pauvreté, associations de terrain, ...) lors d'un webinar informatif. À la suite de celui-ci, les impressions du terrain à propos des huit propositions d'actions transversales ont été consignées dans un PV accompagnant le présent rapport remis à la ministre de l'Intégration sociale, de la Lutte contre la Pauvreté en charge des Personnes handicapées Karine Lalieux et au ministre des Affaires sociales Frank Vandenbroucke.



3. Présentation des formes d'actions existantes et inspirantes

Les collaborateurs du SPP Intégration sociale et du SPF Sécurité sociale ont pris connaissance de la littérature existante. A partir de celui-ci, trois axes de travail en matière de lutte contre le non-recours ont été identifiés : Informer tous les ayants droit potentiels sur la manière d'épuiser leurs droits sociaux (1), Réduire le nombre d'actions à effectuer afin d'épuiser l'ensemble des droits sociaux auxquels l'ayant doit prétendre (2), Œuvrer à l'élimination des barrières physiques et mentales faisant obstacle à la réalisation des droits sociaux (3). Pour plus d'informations sur la littérature existante, nous renvoyons le lecteur vers l'annexe I, reprenant une sélection d'études et d'articles les plus pertinentes en matière de lutte contre le non-recours.

Parallèlement, un inventaire de plus de quarante actions de lutte contre le NTU a été effectué par le IPSS et les mutuelles. Celles-ci sont détaillées dans l'annexe II. Sur base de celui-ci, certaines actions, considérées comme inspirantes, ont été discutées en workshops et sont résumées dans le présent chapitre. Elles ont été catégorisées selon les thèmes et les objectifs qu'elles abordaient.

AXE 1 : Informer tous les ayants droit potentiels sur la manière d'épuiser leurs droits sociaux

Le premier axe que nous avons approfondi est celui de la communication et de l'information. Par exemple, l'absence d'informations (correctes) sur l'accès aux droits est une cause connue du non-take-up. On parle de non-recours en visant parfois la non-connaissance. Cette non-connaissance peut être due au fait que l'ayant-droit n'est pas correctement, suffisamment et clairement informé de ses droits. Le NTU peut être également du fait de la non-proposition ou de l'exclusion du droit : les organisations qui octroient le droit n'ont pas toujours suffisamment accès à l'information. Il arrive aussi que le personnel de première ligne manque de connaissances ou par manque de temps, ne réoriente pas correctement les ayants droit potentiels vers les services appropriés. Plusieurs institutions, ont ces dernières années entrepris des actions intéressantes et pertinentes en matière d'information et de communication autour du NTU. Certaines ont proposé des projets inspirants pour améliorer la communication entre institutions, d'autres pour une meilleure communication vers les ayants droit potentiels.

Thème 1 : Information et Communication

- **Entre organisations de la protection sociale :**

Il est important de centraliser l'information à laquelle peut avoir accès le personnel travaillant dans les différents services publics. En effet, les professionnels devraient avoir à leur disposition un/des outils où ils trouveraient une information à jour et complète. Cela éviterait les erreurs dans les réponses données aux ayants droit potentiels, ce qui peut être générateur de non-recours si ces réponses sont incomplètes, fausses ou obsolètes. Une information à jour, exacte, bien



classée et facilement accessible par tous les professionnels est une des clés de la lutte contre le NTU, à cet égard nous avons identifié des bonnes pratiques :

- **Projet PLATEFORME Pyramide de l'INASTI**

Les connaissances et informations sur les indépendants sont très dispersées. Pyramide est une plateforme électronique qui favorise la communication et l'échange d'informations entre les professionnels travaillant sur le statut social des travailleurs indépendants, afin que ces derniers obtiennent des informations claires et sans ambiguïté, que le traitement de leur dossier puisse se faire de manière uniforme et qu'ils puissent mieux épuiser leurs droits. Pyramide est un environnement de partage qui a déjà fait ses preuves et qui fonctionne.

- **Vers les ayants droit :**

Si la communication et l'information entre organisations est très importante, il faut aussi assurer une bonne communication envers les ayants droit et porter à leur connaissance les informations dont ils ont besoin pour recourir à leurs droits.

Pour cela plusieurs actions peuvent être inspirantes :

- **Point de contact unique de la CAPAC pour les CPAS en Wallonie**

Des actions déjà réalisées par certaines IPPS nous ont fait réaliser l'importance de créer un point de contact unique. Par exemple, la CAPAC lors de la crise sanitaire a créé un point de contact unique pour les CPAS en Wallonie afin de faciliter l'accès à l'information et au suivi des dossiers des personnes émergeant des CPAS.

- **Communication simplifiée et lisibilité des documents administratifs**

La manière dont il faut s'adresser aux ayants droit doit également être réfléchi. Une chose est que l'information soit reçue mais également il faut qu'elle soit claire et comprise par les ayants droit potentiels. Plusieurs obstacles comme la langue, ou un langage administratif complexe, peuvent être générateurs de NTU. Voici deux actions qui permettent de surmonter ces obstacles et ont pour objectif final un accès complet à l'information et une compréhension de ces informations par les ayants droit potentiels :

- **Style maison de l'ONEM**

Avec son projet Style maison, l'ONEM réussit à donner aux ayants droit une information plus lisible. En simplifiant le message et utilisant des formulations directes l'ONEM a adopté une attitude qui permet de lutter contre le NTU. Des experts du vécu ont été associés à ce projet.

- **Aide financière COVID-19**

Avec sa brochure « Covid-19 » le SPP IS explique les différentes aides financières dont peuvent bénéficier les personnes impactées financièrement par la crise. Ce qu'il faut souligner ici est la traduction de cette brochure dans une dizaine de langues, afin qu'elles soient accessibles à



tous dans les CPAS et autres endroits publics, même pour les personnes qui ne maîtrisent pas une des langues nationales.

Ces initiatives permettent de souligner la nécessité d'avoir une information centralisée, ordonnée et classée accessible d'une part aux professionnels et également aux citoyens et c'est ainsi qu'il a été proposé de soutenir des initiatives telles que le « **Plan de communication afin de faire connaître le site my.belgium.be** » ou encore la « **Création d'un système d'information relatif aux ayants droit potentiels** ». Nous soulignons ici également l'importance d'une communication claire, lisible et accessible pour tous les ayants droit.

Thème 2 : Sensibilisation et Formation

En plus d'être informés correctement sur les dernières actualisations juridiques, il est aussi important que les acteurs de première ligne soient suffisamment sensibilisés à la problématique du NTU et l'ampleur de cette dernière. Le non-recours existe notamment du fait de la non-proposition c'est à dire lorsqu'un intervenant social ne propose pas un droit à une personne éligible, ou de l'exclusion : lorsqu'il y a un processus d'exclusion des droits sociaux. Il est alors important de sensibiliser et former correctement le personnel de première ligne. En témoignent les actions inspirantes suivantes :

- **Formation du personnel de première ligne de mutuelles**

Lorsque certaines mutuelles forment leur personnel de première ligne, une attention particulière est portée sur les questions de pauvreté. Le service des experts du vécu du SPP IS intervient en soutenant ces formations. Après un premier volet plutôt théorique, la formation est également interactive.

- **Formation du personnel de la CAAMI**

La CAAMI met en place une formation de sensibilisation au NTU. Cette formation dynamique et interactive permet d'identifier les besoins du personnel de première ligne et permet ensuite à la CAAMI de prendre des actions adéquates pour répondre à ces besoins.

- **Sensibilisation du personnel de l'ONEM à la pauvreté**

L'ONEM organise également régulièrement des formations de sensibilisation à la pauvreté pour ses collaborateurs.

Ces différentes formations servent d'inspiration à l'action « **Soutien du Service des Experts du vécu du SPP IS aux initiatives de formation visant à la sensibilisation à la pauvreté et l'exclusion sociale** ». La coordination et l'intervention des experts du vécu dans ces formations constitue un plus.



AXE 2 : Réduire le nombre d'actions à effectuer afin d'épuiser l'ensemble des droits sociaux auxquels l'ayant doit prétendre.

Thème 3 : Automatisation des droits

L'amélioration de l'accès aux droits s'inscrit comme une priorité dans l'accord de gouvernement, particulièrement l'accès aux soins de santé et l'amélioration du revenu des ménages. L'accord de gouvernement Vilvadi du 30 septembre 2020 mentionne que « *dans les limites du cadre réglementaire concernant la protection de la vie privée, le Gouvernement mettra fin autant que faire se peut au non-recours aux droits et poursuivra ses efforts pour automatiser les droits sociaux.* »

La piste d'automatisation est donc une piste intéressante que nous avons développée lors nos workshops. L'automatisation des droits peut être définie graduellement comme :

- simplifier et harmoniser la législation et les procédures d'octroi ;
- identifier de manière proactive les ayants droit potentiels ;
- octroyer automatiquement les droits ;
- rechercher la forme d'automatisation la plus appropriée à la personne ; assurer la continuité des droits d'un régime à l'autre (dossier intégré, guichet unique, suivi individuel).

Les projets en matière d'automatisation et de digitalisation doivent être développée en parallèle du développement de moyens humains.

A titre d'actions inspirantes nous pouvons ici nous intéresser à :

- **RSZ-ONSS-LSS : « Base de données d'identification centrale unique » :**

L'amélioration des données d'identification des affiliés actifs ou dormants. En matière de pension, d'assurances maladie, etc. pour les personnes hors de l'UE, il y a une nécessité de contacter les bénéficiaires potentiels (en Belgique, cela se passe bien, mais quand ils vivent à l'étranger, c'est beaucoup plus difficile). Il est donc crucial d'avoir des base de données mises à jour.

- **MC-CM: « Dimona Flux » :**

Détection du premier emploi afin d'informer les travailleurs sur les modalités d'inscription à une caisse d'assurance maladie. Notamment pour les personnes qui ne sont pas encore inscrites auprès d'une institution d'assurance, mais qui ont déjà commencé à travailler.

- **INAMI: flux proactif pour le droit à l'intervention majorée (IM)**

L'identification automatique, qui consiste à utiliser les informations dont dispose l'administration pour délimiter le groupe cible et l'encourager à introduire une demande relativement à des droits sociaux. Il existe déjà une identification automatique de ce type, à savoir le flux proactif pour le droit à l'intervention majorée. Dans le cadre de ce flux, un processus fondé sur un échange de données – par l'intermédiaire de la BCSS – a été mis en place entre les mutualités, l'INAMI et le SPF Finances. Ce processus veille à informer les ménages à faibles revenus de leur droit éventuel à l'IM.



Ces actions nous montrent que les propositions d'actions telles la « **Recherche d'une notion de revenu actuel** » et les « **algorithmes visant à l'adéquation de l'offre et de la demande en matière de droits sociaux** » pourraient permettre aux institutions de toucher plus facilement les ayants droit et de les atteindre plus directement.

AXE 3 : Œuvrer à l'élimination des barrières physiques et mentales faisant obstacle à la réalisation des droit sociaux.

Il y a encore tant de barrières mentales et physiques qui empêchent l'ayants droit d'entamer les démarches nécessaires pour activer ses droits. Un des thèmes importants à traiter sous cet axe et celui de la digitalisation et de la fracture numérique. La crise sanitaire a permis de mettre en évidence la fracture numérique.

Thème 4 : Fracture numérique et Digitalisation

De plus en plus de formulaires de demande de droits sont informatisés. La crise sanitaire a pourtant mis en avant le problème de la fracture numérique. Sont généralement admis au moins deux niveaux de fracture numérique : l'accès (fracture de premier degré) et l'usage (fracture de second degré). Voici une action inspirante qui permettent de lutter contre cette fracture numérique.

- **CAPAC «- zone Digitale » :**

L'installation de zone digitales avec une aide permet aux institutions de ne pas laisser de côté les clients peu ou non digitalisés. Le SFPD a proposé une action similaire lors de nos travaux. L'idée d'installer des zones digitales avec la possibilité d'accompagnement des ayants droit qui maitrisent moins bien les outils informatiques.

Sur base de ces propositions d'actions inspirantes, nous proposons de redonner aux « **espaces publics numériques** » un nouveau mandat. Cela peut être une des réponses pertinentes à apporter à la facture numérique.

L'existence d'une fracture numérique n'empêche pas de faire des progrès en matière de digitalisation. De plus en plus d'informations sont disponibles sur le net, il a donc également été discuté des outils disponibles pour accéder facilement à l'information. Plusieurs IPSS mettent à disposition de l'ayant droit des outils en ligne qui permettent de calculer / estimer les droits sociaux dont ils peuvent bénéficier mais également qui permettent aux ayants droit d'obtenir plus rapidement une réponse à leurs questions via un système de chatbot par exemple.

Les actions de digitalisation/numérisation sont des opportunités de dégager du temps pour la gestion et l'accompagnement des usagers plus vulnérables. Elles doivent être développées sans oublier le principe de l'accès égal aux droit sociaux pour tous.



4. Propositions d'actions transversales pour un plan de lutte contre le non-recours aux prestations sociales et aux droits sociaux dérivés

Au terme des travaux en workshop, huit propositions d'actions transversales ont été identifiées.

Ces propositions seront intégrées dans le 4ème Plan fédéral de lutte contre la Pauvreté en vue d'être par la suite prioritisées et opérationnalisées en actions concrètes avec des objectifs clairs et chiffrés et des échéances.

La question du coût de la mise en œuvre des actions a été évoquée à plusieurs reprises lors des travaux en workshop, mais à ce stade du projet les propositions ne font pas l'objet d'une véritable budgétisation : à tout le moins les besoins humains et matériels sont spécifiés dans les fiches détaillées et, le cas échéant, une indication de coût de projets similaires est fournie lorsque l'information est disponible.

En outre, comme mentionné dans la partie 3 sur les pratiques et actions inspirantes en matière de lutte contre le non-recours, toute communication (medium, canal, langage, ...) vers les ayants droit potentiels devra être adaptée selon le type de public visé, des formations devront être dispensées de manière permanente à l'ensemble du personnel tant au niveau des institutions et organisations de la protection sociale que des organisations partenaires et des acteurs de terrain. De même, la prudence devra être la règle lors de la communication de données sensibles dans le respect de la vie privée.

Les huit propositions d'actions sont résumées au point 4.1 ci-dessous. Elles sont ensuite décrites de manière détaillées sous forme de fiches par action sous le point 4.2.

4.1 les propositions : résumé des 8 actions transversales

Thème 1 : Information et Communication

Action 1 : « Création d'un Wiki social » : développement d'un site unique avec des renseignements relatifs aux droits sociaux dans un sens large en s'inspirant de projets existants (MyBenefits.be, my.belgium.be, rechtenverkenner.be, info-coronavirus.be, ...). Ce site devra être accessible (visuel, contenu, langage,...) aux publics vulnérables.

Action 2 : « Partage des connaissances sur le NTU » : renforcer le partage de connaissances entre institutions et organisations de protection sociale au sein d'un réseau (ou à intégrer dans un réseau existant) via la mise en place d'une plateforme en ligne, où des études, des recherches et des bonnes pratiques en matière de non-recours des droits sociaux seront rassemblées et partagées.

Action 3 : « Plan de communication afin de faire connaître le site my.belgium.be, qui reprend les outils fédéraux en ligne » : l'objectif est de mener une action de communication fédérale, transversale et globale, afin de faire connaître tous les outils d'aides existants aux potentiels bénéficiaires, en



particulier les sites my.belgium.be. L'objectif étant de lutter contre le non-recours en informant le plus largement possible le citoyen sur les aides sociales dont il peut potentiellement bénéficier.

Action 4 : « Création d'un système d'information relatif aux ayants droit potentiels » : mise en place d'un système d'information entre institutions de la protection sociale et leurs partenaires (mutualités, organismes de paiement, ...) afin d'informer de manière proactive des bénéficiaires potentiels vulnérables en risque de NTU sur leurs droits sociaux et la manière de les activer ou d'obtenir de l'aide pour les activer.

Thème 2 : Sensibilisation et Formation

Action 5 : « Soutien du service des experts du vécu du SPP IS aux initiatives de formation visant à la sensibilisation à la pauvreté et l'exclusion sociale » : mettre à disposition le savoir-faire et le matériel pédagogique du service EDV lors de la mise sur pied par les IPSS et les mutuelles de formations de sensibilisation au NTU destinées à leur assistants sociaux.

Thème 3 : Automatisation des droits

Action 6 : « Recherche d'une notion de revenu actuel » : recherche d'une notion de revenu actuel qui puisse être utilisée par l'ensemble des institutions et organisations de la protection sociale dans le cadre de l'identification de bénéficiaires potentiels d'une prestation ou d'une allocation.

Action 7 : « Adéquation de l'offre et de la demande en matière de droits sociaux » : développer une méthode d'attribution des droits orientée vers le client en faisant mieux correspondre l'offre et la demande à l'aide d'algorithmes.

Thème 4 : Fracture numérique et Thème 5 : Digitalisation

Action 8 : « Espaces publics numériques : nouvelles missions » : étendre la mission des espaces publics numériques vers l'accompagnement des publics vulnérables en vue de les informer sur leurs droits sociaux, et de les accompagner dans leurs démarches d'introduction de demandes en ligne.



4.2 Les propositions : fiches détaillées par action

Action 1 - Création d'un Wiki social.

Objectif : 3

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

L'objectif est d'informer les ayants droit (potentiels) sur les droits sociaux via un Wiki social. Le développement de ce site unique devra permettre de centraliser les informations sur les droits sociaux au sens large. Le site devra être accessible aux groupes vulnérables tant sur le plan visuel, que du contenu et de la langue.

Quel est le besoin ?

Bien que disponibles, les renseignements concernant les différents droits et statuts sociaux, les conditions pour en bénéficier, leurs avantages, les possibilités de recours contre une décision sont dispersées rendant l'accès à l'information difficile.

Quelle est la solution ?

L'action vise à rassembler toutes ces informations sur un site internet unique et en assurer des mises à jour régulières et pérennes. Des initiatives existantes peuvent servir d'inspiration, notamment: MyBenefits.be, my.belgium.be, rechtenverkenner.be, info-coronavirus.be, Sien Online (CPAS Courtrai). Dès que ce site sera prêt, il fera l'objet d'une campagne de communication transversale.

Quel est l'objectif global de l'action ?

Lutter contre le non-recours aux droits en listant de manière exhaustive sur un site unique toutes les informations utiles aux citoyens en matière de statuts et droits sociaux. L'accès aux droits sociaux sera facilité par la centralisation des informations et leur présentation dans un langage clair et accessible.

Qui en est le groupe cible ?

Tous les ayants droit potentiels à un droit social ou à une prestation attribué par une administration fédérale. Le wiki social est principalement destiné aux utilisateurs finaux, mais les acteurs du terrain et les travailleurs sociaux pourront également utiliser le site web pour soutenir et informer les bénéficiaires potentiels de leurs droits sociaux.

2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

- La mise en œuvre d'un Wiki sociale est un projet à long terme nécessitant la participation de tous les partenaires afin de fournir les informations utiles sur les droits sociaux dont ils sont responsables et de les tenir à jour ;
- Il nécessite une coopération forte tant dans la phase de développement que de gestion du site et une coordination permanente avec les partenaires ;
- Il est important de coordonner le wiki social avec les initiatives prises à d'autres niveaux de compétence. Par exemple, un 'Rechtenverkenner 2.0' est actuellement en cours d'élaboration au niveau flamand.



3. Quelles sont les ressources nécessaires ?

- Du personnel pour maintenir le site à jour en coordination avec les institutions et les organisations de la protection sociale.
- Un budget pour le développement et la maintenance du site.



Action 2 - Partage des connaissances sur le NTU.

Objectifs : 1 et 3

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

L'objectif de cette action est de promouvoir le partage des connaissances en matière de NTU.

Premièrement, en créant une plateforme en ligne où les études, les recherches et les bonnes pratiques sur le non-recours des droits sociaux seront rassemblées et partagées par les institutions et les organisations de protection sociale. Cela pourrait se faire en créant un espace dédié sur le site web général (lié à l'action "Wiki social") et géré par une organisation centrale.

Ensuite, en diffusant les connaissances sur le NTU via les réseaux existants en matière de pauvreté (Plateforme belge contre la Pauvreté et l'Exclusion sociale, Réseau de fonctionnaires fédéraux actifs dans le domaine de la pauvreté, ...) ou en fondant un réseau spécifique au NTU (en tant que successeur du projet existant). Ce réseau sera lui aussi géré par la même organisation centrale.

Quel est le besoin ?

Il n'existe pas de plateforme ou de réseau où les informations relatives au NTU peuvent être partagées et/ou échangées. Néanmoins, le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté dispose d'une page web thématique sur le non-recours aux droits.

Quel est l'objectif global de l'action ?

L'objectif général est de partager les connaissances sur le NTU par l'échange d'informations, d'études, de recherches et de bonnes pratiques pour lutter contre le NTU. La collecte et le partage d'informations se concentrent sur les pratiques des institutions et organisations de protection sociale visant à réduire le NTU des droits sociaux (les connaissances purement théoriques ou académiques au sens strict dépassent le cadre de cette action).

Qui en est le groupe cible ?

Toutes les institutions de la protection sociale et leurs partenaires : CPAS, mutuelles, organismes de paiement, acteurs de terrain, etc.

2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

Quels sont les points forts de l'action ?

Le partage d'informations entre les différentes institutions et organisations partenaires permet de tirer des enseignements des actions, pratiques et recherches menées par d'autres organisations grâce à une plateforme unique et globale ouverte à tous. En outre, le partage des connaissances sur le NTU garantit que cette question reste sous les feux de la rampe.

Facteurs de risque et points focaux

- Un premier défi pourrait être de maintenir les échanges autour de NTU, à la fois via la plate-forme en ligne et les réseaux, et de maintenir les informations à jour de manière proactive. Pour cela, l'organisation centrale doit être responsabilisée.



- En outre, l'organisation centrale doit également veiller à ce que toute connaissance partagée soit pertinente, notamment en ce qui concerne le NTU.
- Il convient également de préciser quelles organisations et institutions seront en mesure de gérer le site avec un accès spécifique. Les autres partenaires (qui font également partie du réseau) pourront demander la publication de leurs études et bonnes pratiques sur la base d'une simple demande.
- Un choix devra être fait entre un site de plate-forme renvoyant à des informations pertinentes sur les NTU sur les sites web externes des institutions partenaires et une plate-forme gérant directement toutes les informations.
- La question reste ouverte de savoir dans quelle mesure le monde universitaire doit être impliqué pour alimenter la plate-forme et le réseau de connaissances. Il est important de noter ici que cette action est principalement axée sur les connaissances fondées sur la pratique.

3. Quelles sont les ressources nécessaires ?

- Du personnel au sein de l'organisation centrale qui tient la plate-forme à jour et qui s'occupe de la coordination et des réunions du réseau.
- Un budget pour le développement et la maintenance de la plate-forme en ligne.



Action 3 - Plan de communication afin de faire connaître le site my.belgium.be, qui reprend les outils fédéraux en ligne

Objectifs : 1 et 3

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

Faire connaître le site <https://my.belgium.be/fr>, qui existe déjà, et qui partage toute une série d'outils fédéraux en ligne. Il s'agit d'une action de communication fédérale, transversale, et globale, afin de faire connaître ces outils aux citoyens. L'objectif est de lutter contre le non-take-up en informant plus largement le citoyen sur les aides dont il peut bénéficier, via des moyens d'information qui sont déjà à sa disposition. Il s'agit donc d'une action qui peut être réalisée à court terme.

Quel est le besoin ?

Cette action vient du constat qu'il existe déjà beaucoup d'outils en ligne soit pour obtenir une information sur sa situation, soit pour faire une demande d'aide, soit pour connaître ses droits. Le problème est que chaque institution développe les outils de son côté, selon son domaine de compétence, et communique individuellement sur cet outil, selon les moyens dont l'institution dispose. Il y a une méconnaissance des outils en ligne existants.

Certains sont très connus, et largement utilisés (tax-on-web , my pension,...) mais d'autres sont peu connus du grand public (my benefit, my handicap,...).

2 problèmes ont été identifiés :

- il n'existe pas une liste exhaustive de tous les outils fédéraux en ligne (en particulier en matière d'aides sociales) ;
- le site my.belgium.be est trop peu connu du grand public, et parfois même des services publics entre eux.

Quel est l'objectif global de l'action ?

L'objectif est de rassembler tous les outils en ligne (en particulier les outils qui permettent d'obtenir une aide sociale) sur le site <https://my.belgium.be>, et de communiquer largement sur l'existence de ce site auprès des citoyens.

- Pour lutter contre le NTU, la campagne de communication devra s'appuyer sur les réseaux déjà existants dans chaque institution, mais aussi envisager une campagne de communication plus globale à destination du grand public. (Campagne cross-médias) ;
- Il faudra, dans un premier temps, rendre le site <https://my.belgium.be/>, exhaustif (au niveau fédéral) ;
- Il faudra ensuite que chaque institution fédérale impliquée communique largement sur l'outil, en supplément d'une campagne de communication nationale.

Quels sont les groupes cibles ?

- Les professionnels du secteur de l'aide sociale ;
- Les citoyens résident en Belgique, en particulier les (potentiels) bénéficiaires d'aides sociales.



- Les cibles seront affinées lors de l'élaboration du plan de communication.

2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

Quels sont les points forts de l'action ?

L'outil de base existe déjà (my.belgium.be), c'est surtout sur la communication qu'il faut travailler. L'action peut donc être organisée rapidement, en travaillant sur une collaboration entre les services publics fédéraux, et l'ensemble des partenaires des différents services publics afin de mener une campagne de communication de grande ampleur.

Différences entre cette action et celle du Wiki Social

Si ces actions ont des finalités communes, mais le Wiki Social est une action prévue sur le long terme, et qui doit seulement être développée. Cette action-ci est très concrète, et peut être réalisée à court terme.

Quels sont les points d'attention ?

- la campagne de communication ne devra pas être exclusivement 'online' afin de lutter contre la fracture numérique, et de s'adresser aussi aux personnes 'non-connectées' ;
- la campagne ne devra pas uniquement viser le citoyen, mais également tous les professionnels du secteur de l'aide sociale ;
- les aspects web de la campagne tiendront compte des principes WCAG3 (*Anysurfer*), afin que les informations soient accessibles aux personnes porteuses d'un handicap.

3. Quelles sont les ressources nécessaires ?

- **moyens humains** : une personne pour coordonner le projet, plusieurs personnes pour réaliser et mettre en œuvre le plan de communication (en particulier à la Chancellerie qui gère le site <https://my.belgium.be/fr>)
- **moyens financiers** : selon ce qui sera réalisé en interne ou externalisé via une agence de communication (exemple : vidéo, photo, affiches, ...).

Selon les choix de la campagne de communication, un budget devra être prévu pour une campagne médias sociaux (contenus sponsorisés), campagne radio/télévision, affichage en rue, ...) Des actions de communication 'gratuites' pourront également être réalisées (site web des institutions, newsletters, médias sociaux des institutions, ...).



Action 4 - Création d'un système d'information relatif aux ayants droit potentiels.

Objectifs : 1 et 2

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

Mise en place d'un système d'information entre institutions de la protection sociale et leurs partenaires (mutualités, organismes de paiement, ...) afin d'informer de manière proactive des bénéficiaires potentiels en risque de NTU sur leurs droits sociaux et la manière de les activer ou d'obtenir de l'aide pour les activer

Quel est le besoin ?

Trop de personnes ne sont pas suffisamment averties des possibilités d'activer leur droits et sont trop peu informées sur ce dont elles peuvent bénéficier. Il arrive également que les ayants droit potentiels doivent fournir les mêmes informations à plusieurs institutions et, partant, abandonnent les démarches administratives trop lourdes. Parce qu'ils ne sont pas identifiés par toutes les institutions les ayants droit potentiels passent certainement à côté de certains droits, ce qui, en conséquence alimente le phénomène de NTU.

Quelle est la solution ?

Tout en respectant le droit à la vie privée, la Charte de l'assuré social oblige déjà les CPAS à informer les usagers potentiels de leurs droits sociaux.

La mise en place d'un système d'information sur des clients/usagers respectifs devrait permettre aux institutions de la protection sociale et à leurs partenaires de relayer des informations sur des ayants droit potentiels en risque de NTU afin qu'ils puissent recevoir de manière proactive une/des information(s) sur leurs droits sociaux et la manière les activer ou d'obtenir une aide pour les activer.

Ce système se baserait sur un échange d'identifiants des personnes concernées (soit le NISS) tout en respectant le cadre légal. Il ne s'agit pas ici de transférer des informations relatives aux dossiers des personnes concernées mais de lancer un signalement lorsqu'une institution/un organisme est en contact avec un citoyen qui ne semble pas être suffisamment informé de ses droits sociaux dans une matière qui ne relève pas de la compétence de l'institution/l'organisme qui fait le signalement. Un partenaire idéal pour la mise en place d'un tel système serait la BCSS.

Pour être fonctionnel, ce système d'information serait alimenté par l'ensemble des institutions de la protection sociale mais aussi les partenaires qu'ils soient nationaux/régionaux ou locaux.

Il faudra réfléchir à la forme que prendra ce système d'information à long terme, à la définition d'ayants droit potentiels « en risque de NTU », aux types de « signalements » à prendre en compte, au contenu et à la forme de l'information à transmettre et à la manière de prendre contact avec les ayants droit potentiels : courrier, téléphone, centres d'appel, via les EPN, etc.

Quel est l'objectif global de l'action ?

Cette initiative a pour objectif d'identifier des personnes en situation de vulnérabilité afin de les informer de manière proactive sur les droits sociaux.

Qui en est le groupe cible ?

Toute personne en risque de NTU.



2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

Grâce à ce système d'information, les ayants droit potentiels pourront être contactés proactivement par les IPSS et autres organismes, et donc pourront accéder plus facilement à leurs droits.

Un des obstacles potentiel est le RGPD. Parallèlement il faut tenir compte des moyens matériels et humains nécessaires à la bonne conduite de ce projet.



Action 5 - Soutien du service des experts du vécu du SPP IS aux initiatives de formation visant à la sensibilisation à la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif : 1

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

Le service experts du vécu du SPP IS (EDV) encourage, soutien et suit toute initiative de formation visant à la sensibilisation à la pauvreté et l'exclusion sociale.

La présente action a pour objectif de mettre à disposition le savoir-faire et le matériel pédagogique du Service EDV lors de la mise sur pied par les IPSS et les mutuelles de formations de sensibilisation au NTU destinées à leurs assistants sociaux.

Quel est le besoin ?

Lors des discussions pendant les workshops, il a été constaté que les acteurs de premières lignes ne sont pas toujours suffisamment informés et n'ont pas toujours les bons réflexes de transmission de l'information, ce qui peut générer une situation de NTU.

Quelle est la solution ?

Les travaux ont donc abouti à la proposition d'une action inspirée d'une action déjà réalisée par le service formation de la mutualité chrétienne. Le centre de formation de la Mutualité Chrétienne et de la CAAMI a fait appel au service des Experts du vécu afin de développer en collaboration et d'intervenir dans une formation de sensibilisation au NTU destinée aux assistants sociaux récemment engagés. Un module sur le non-recours aux droits sociaux et sur les moyens d'agir face à ce non-recours a été développé en collaboration entre des experts du vécu et les formateurs de ces mutuelles. Une experte du vécu est par ailleurs intervenue lors de la journée de formation.

L'idée est alors :

- de promouvoir ce type de formation de sensibilisation au NTU auprès de l'ensemble des partenaires concernés
- que le service des EDV du SPP IS assure la coordination et le soutien lors de l'organisation de ces formations
- Ainsi chaque année, les IPSS, les mutuelles ou tout autre partenaires concernés pourront faire appel au service des EDV du SPP IS afin de bénéficier d'un soutien à l'organisation (matériel et propositions d'animation) d'une formation de sensibilisation au NTU pour leur personnel.

Le service experts du vécu du SPP IS établira des collaborations avec toutes les IPSS et mutuelles des partenariats pour venir y encourager la mise sur pied de sessions de sensibilisation au NTU.

En fonction de l'IPSS/mutuelle dans laquelle la formation sera donnée, le contenu de la formation sera déterminé par les responsables de l'institution et le service experts du vécu du SPP IS. Il est en effet important que la formation soit coconstruite sur base de l'expérience du personnel. Un programme de formation-type sera établi sur base de ce qui a été déjà fait dans les précédentes formations et adapté en fonction des spécificités de chaque institution. Les experts du vécu pourront animer une journée/ une demi-journée de formation consacrée au NTU. Les formations devront être dynamiques et interactives. Elles auront pour but : la sensibilisation, la compréhension, et la conscientisation du personnel de première ligne à la problématique. Elles feront partie d'une sensibilisation plus large à la pauvreté.



Cette initiative permet d'informer de manière complète et pratique les acteurs de première ligne qui seront régulièrement confrontés dans le cadre de leur travail à des situations de NTU.

Quel est l'objectif global de l'action ?

Cette initiative permet d'informer de manière complète et pratique les acteurs de première ligne qui seront régulièrement confrontés dans le cadre de leur travail à des situations de NTU.

Qui en est le groupe cible ?

Tout le personnel de première ligne et des services communications des IPPS et mutuelles.

2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

L'avantage de recourir au service des experts du vécu est qu'ils ont une connaissance d'ensemble du secteur et identifient rapidement les besoins des ayants droit, du terrain : leur participation à ce type de projet est indispensable.



Action 6 - Recherche d'une notion de revenu actuel.

Objectif : 2

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

Recherche d'une notion de revenu actuel qui puisse être utilisée par l'ensemble des institutions et organisations de la protection sociale dans le cadre de l'identification de bénéficiaires potentiels d'une prestation ou d'une allocation.

Quel est le besoin ?

L'automatisation de l'examen des ressources lié à l'attribution de prestations sociales peut contribuer à augmenter le recours aux prestations par les profils vulnérables et à réduire de ce fait leur risque de pauvreté. Cette automatisation peut prendre des formes diverses, parmi lesquelles l'ouverture entièrement automatique du droit, qui permet d'identifier automatiquement les bénéficiaires et de leur attribuer automatiquement leurs droits. Ce type d'automatisation semble toutefois une proposition peu réaliste pour de nombreuses prestations ou allocations, car l'examen des ressources doit aussi tenir compte des revenus qui ne sont pas enregistrés centralement, tels que les revenus de biens mobiliers. En outre, les flux de données disponibles doivent être suffisamment à jour, car la situation des ménages à faibles revenus est souvent changeante, tandis qu'il est difficile de déterminer par exemple le revenu professionnel provenant d'une activité indépendante.

Quel est l'objectif global de l'action ?

L'identification automatique, qui consiste à utiliser les informations dont dispose l'administration pour délimiter le groupe cible et l'encourager à introduire une demande afin de pouvoir ensuite procéder à un examen des ressources, peut apporter une solution à cette problématique. En examinant une notion de revenu plus actuelle, nous voulons rendre l'identification automatique potentielle la plus efficace possible.

Actuellement, il existe déjà une identification automatique de ce type, à savoir le flux proactif, pour le droit à l'intervention majorée (IM). Dans le cadre de ce flux, un processus fondé sur un échange de données – par l'intermédiaire de la BCSS – a été mis en place entre les mutualités, l'INAMI et le SPF Finances. Ce processus veille à informer les ménages à faibles revenus de leur droit éventuel à l'IM.

Nous entendons explorer les possibilités d'élargir ce processus à d'autres prestations d'assistance sociale, mais en tenant compte des revenus les plus récents plutôt que des données de la déclaration fiscale qui sont le reflet des revenus d'il y a 2 ans. Cette notion de revenu actuel pourrait être la somme d'un certain nombre d'éléments de revenus dont l'administration peut avoir connaissance rapidement sans que cela engendre une lourde charge administrative pour les autorités publiques ou le citoyen. Le modèle de micro-simulation du SPF Sécurité Sociale peut être utilisé pour examiner quelles données administratives actuelles sont nécessaires pour identifier de manière optimale le groupe cible d'une mesure.

Qui en est le groupe cible ?

En fin de compte, ce sont les bénéficiaires potentiels qui profiteront le plus de cette action, puisqu'ils seront informés et encouragés à introduire une demande, ce qui réduira leur risque de pauvreté.

2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

La recherche de cette notion de revenu actuel peut être coordonnée par le SPF Sécurité sociale dans le cadre du projet BELMOD en cours, mais l'identification de ces flux de données nécessitera une collaboration optimale entre diverses IPSS qui fournissent des données actuelles à la BCSS.



L'évaluation du flux proactif à l'intervention majorée de l'INAMI révèle que celui-ci, tel qu'il a été organisé pendant la période 2015-2017, a eu un impact significatif sur le recours à celle-ci. Au total, au 1er janvier 2018, le droit à l'IM a été accordé à 7 % des assurés qui ont été intégrés en 2015 à l'exécution du flux proactif. Quant à la proportion des bénéficiaires avec lesquels il y a eu une prise de contact dans le cadre du flux proactif, elle augmente pour atteindre 19,27 %.

Le travail de recherche sur une notion de revenu actuel et les simulations sont complétés avec la récolte d'un feedback auprès des différentes parties prenantes, par l'organisation d'une concertation des parties prenantes par le Service interfédéral de lutte contre la pauvreté, en collaboration avec le SPF Sécurité Sociale et le BAPN. Trois réunions de cette concertation des parties prenantes ont déjà eu lieu et une quatrième réunion est prévue pour début 2022.

Quels sont les points d'attention et d'amélioration ?

Les données utilisées dans le cadre de ce flux proactif dataient de 2015, tandis que l'octroi a eu lieu en 2018. Il est probable qu'une partie des personnes contactées n'aient pas introduit de demande parce que leurs revenus avaient déjà augmenté entre-temps. L'objectif de cette action est de se fonder sur des données plus actuelles, en vue d'obtenir un meilleur résultat.

Enfin, il faudra remplir quelques conditions préalables pour que l'identification automatique contribue réellement à améliorer l'octroi de droits sociaux. Tout d'abord, les données utilisées doivent être de qualité et suffisamment à jour. En outre, la communication est un facteur important dans la lutte contre le NTU. Il faut accorder suffisamment d'attention à la quantité d'informations, à l'emploi des langues et au choix des canaux de communication. Les fonctionnaires qui interviennent dans le processus doivent également être suffisamment formés et informés. Pour terminer, la prudence est de mise en ce qui concerne le respect de la vie privée du citoyen. L'identification automatique repose en effet sur le traitement d'informations confidentielles qui doivent donc être correctement protégées et qui nécessitent la mise en place d'une procédure permettant au citoyen de s'opposer au traitement automatisé de ses données.

Un point d'attention est que cette fiche d'action ne concerne que la phase exploratoire au cours de laquelle sera examinée l'efficacité d'un examen de revenu actuel dans la délimitation des groupes cibles potentiels. Par la suite, une phase de mise en œuvre sera nécessaire, au cours de laquelle l'utilisation de la notion de revenu actuel sera précisée, tant d'un point de vue réglementaire que technique.



Action 7 - Adéquation de l'offre et de la demande en matière de droits sociaux.

Objectif : 2

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

Développer une méthode d'attribution des droits orientée vers le client en faisant mieux correspondre l'offre et la demande à l'aide d'algorithmes.

Quel est le besoin ?

En matière d'octroi de droits, on part trop souvent d'un modèle standardisé où les besoins seraient les mêmes pour tous les citoyens et où le citoyen doit se frayer un chemin dans le paysage fragmenté des services sociaux, souvent caractérisé par un manque de transparence et par la complexité et l'ampleur de l'offre d'informations et de services. De plus, les données d'un bénéficiaire potentiel doivent être fournies à chaque nouvelle demande, ce qui est très chronophage tant pour le demandeur que pour le gestionnaire du dossier.

Quel est l'objectif global de l'action ?

Aujourd'hui, les algorithmes sont exclusivement utilisés dans la lutte contre la fraude. Mais ils devraient également pouvoir servir à améliorer le recours aux droits sociaux. L'utilisation d'algorithmes doit réduire les tâches administratives des assistants sociaux et des gestionnaires de dossiers, de telle sorte qu'ils puissent davantage se concentrer sur l'aspect humain de la relation aux usagers. Les algorithmes peuvent fournir des informations sur les besoins du terrain, pour qu'une offre adaptée puisse être recommandée aux bénéficiaires potentiels.

Pour présenter les choses un peu plus concrètement, faisons un parallèle avec un client qui recherche un séjour sur Airbnb. Le client indique ses exigences, et une offre adaptée à ses besoins lui est ensuite présentée. L'algorithme de recherche d'Airbnb utilise plus de 100 critères pour déterminer l'ordre d'apparition des publications dans les résultats de recherche. Il a été conçu pour montrer précisément aux clients les publications qu'ils recherchent et il repose sur des millions d'exemples de recherches qui ont conduit à des réservations par le passé. L'algorithme adapte également les résultats à chaque voyageur en fonction de facteurs comme la localisation, les séjours antérieurs et les hébergements enregistrés. Lors d'une première réservation sur le site Airbnb, les critères de recherche ainsi que les données que vous avez saisies pour effectuer une réservation sont conservés. Ces données sont automatiquement remplies lors d'une nouvelle recherche/réservation sur le site web.

De la même manière, des recommandations pertinentes pourraient être présentées à des bénéficiaires potentiels en fonction de leur comportement de recherche antérieur sur les services de la DG HAN et d'autres paramètres lorsqu'ils effectuent une recherche ou surfent sur les sites web des services publics. Il serait ainsi possible de formuler des recommandations (sous forme de publicité) pour des allocations ou des avantages destinés aux personnes handicapées en fonction d'une recherche antérieure sur des fauteuils roulants. En outre, les données collectées à l'occasion d'une précédente demande devraient être automatiquement remplies lors d'une demande ultérieure, de manière à faciliter et accélérer le déroulement de la nouvelle procédure de demande. En cas d'introduction d'une demande auprès d'une institution comme la DGHAN, le gestionnaire de dossier pourrait encore compléter (manuellement) les informations remplies automatiquement et ajouter les données supplémentaires nécessaires pour finaliser la demande. Ce profilage automatique des usagers devrait également permettre de délimiter, au moyen d'algorithmes, un groupe de personnes ayant les mêmes « besoins » et de les informer.



Qui en est le groupe cible ?

- Les citoyens qui peuvent prétendre à des droits sociaux.

Les collaborateurs d'institutions qui traitent les dossiers.

2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

Dans le cadre du développement de projets d'IA de ce type, il est essentiel de partir des besoins de l'utilisateur (pas uniquement les bénéficiaires potentiels, mais aussi les collaborateurs des institutions). Si ces besoins ne sont pas suffisamment pris en compte, nous risquons de développer des outils basés sur nos propres hypothèses plutôt que sur des besoins réels.

Facteurs de succès :

- Une adéquation efficace entre l'offre et la demande est dans l'intérêt de tous.

Facteurs de risque :

- Absence d'informations à jour et de qualité.
- Les recommandations que les bénéficiaires potentiels reçoivent doivent être actuelles et de qualité. Une attention particulière doit être accordée à la mise en page, à la quantité d'information, à l'emploi des langues, etc.
- Il faudra bien évidemment veiller au respect de la vie privée du citoyen. Il s'agira de traiter des informations confidentielles, qui nécessitent donc une protection adéquate.
- Manque d'engagement des acteurs concernés.



Action 8 - Espaces publics numériques : nouvelles missions.

Objectif : 3

Etat de l'action : proposition

1. Description de l'action

Etendre la mission des espaces publics numériques vers l'accompagnement des publics vulnérables en vue de les informer sur leurs droits sociaux et de les accompagner dans leurs démarches d'introduction de demandes en ligne

Quel est le besoin ?

Alors que les citoyens belges sont largement connectés à internet, d'importantes disparités persistent au sein de la population en matière de compétences numériques avec pour effet un renforcement des inégalités sociales. Avec la digitalisation accrue des services publics fédéraux, le risque de non-recours aux droits sociaux se voit ainsi accentué. Ce phénomène a par ailleurs été accentué lors de la crise sanitaire.

Quelle est la solution ?

Les Espaces Publics Numériques (EPN), compétences régionales, sont des lieux publics à vocation non lucrative proposant un programme public d'accès, d'initiation et d'accompagnement aux technologies de l'information et de la communication.

Afin de lutter contre le non-recours aux droits sociaux lié à la digitalisation des services publics, la proposition d'action consiste à soutenir la mission des EPN vers l'accompagnement et l'initiation de publics peu « digitalisés » à l'utilisation de services en ligne, et notamment ceux relatifs aux allocations sociales et aux droits dérivés.

Concrètement il s'agit d'activer le réseau des EPN afin d'informer et accompagner des ayants droit potentiels dans leurs démarches en vue d'introduire une demande d'aide numérique auprès d'institutions et organisations de la protection sociale fédérales, régionales et locales. En profitant de la supervision de formateurs, l'ayant droit pourrait apprendre à rechercher de manière autonome les informations pertinentes sur les sites Internet des institutions et organisations, à utiliser les services on-line ou encore faire valoir ses droits à l'activation sociale (intervention dans abonnement internet, aide en matériel informatique,...).

La mise en œuvre de cette action nécessitera des actions dans les domaines suivants :

- Une sensibilisation du personnel des EPN aux problématiques rencontrées par les ayants droit plus vulnérables et une formation permanente aux applications numériques des services publics.
- Communication vers les usagers et vers les partenaires (associations de terrain, mutuelles, infor-jeunes, services de médiation dettes, restaurants sociaux, ...) afin de faire connaître les nouvelles missions des EPN.
- La mise en place d'espaces « privés » afin de permettre aux usagers d'entrer en visioconférence avec les services publics concernés et éventuellement l'organisation de permanences
- Un financement transversal par les services publics concernés.



Quel est l'objectif global de l'action ?

Réduire le risque de non-recours aux droits sociaux lié à la digitalisation des services publics en accompagnant les publics fragilisés au niveau le plus proche possible.

Qui en est le groupe cible ?

Selon le baromètre de l'inclusion numérique réalisé à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin, les personnes en risque d'exclusion numérique ont des faibles revenus (moins de 1.200 euros) et un niveau de diplôme peu élevé (au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur). Mais ils ne sont pas les seuls, d'autres publics sont également concernés : les personnes âgées, mais aussi les jeunes (en particulier ceux issus de milieux fragilisés), les personnes en difficulté avec l'écrit, les personnes vivant seules, les femmes et mêmes les personnes avec de plus hauts revenus¹

2. Facteurs de succès et risques liés à l'action ?

Les EPN sont des structures existantes au niveau local, et proches des personnes peu « digitalisées ». Leur mission consiste déjà à lutter contre la fracture numérique.

Une coordination et une participation transversales des institutions et organisations de la protection sociale sera nécessaire afin d'assurer une formation permanente des accompagnants dans les EPN.

3. Quelles sont les ressources nécessaires ?

Un subventionnement adéquat afin de soutenir cette action sera également un facteur de son succès. A titre d'information, en moyenne 500.000 euros ont été dépensés par l'état fédéral entre 2009 et 2014 afin de soutenir des actions liées à l'inclusion numérique.

Indicateur de suivi : taux de fréquentation et leur évolution dans le temps.



Colophon

Rédacteurs en chef

Frédéric Swaelens – SPP Intégration sociale

Rédaction

Pauline Vachaudez – SPP Intégration sociale

Mathilde Wagnies – SPP Intégration sociale

Ont aussi participé à cette publication

Jeroen Barrez - SPP Intégration sociale

Arne Corselis – SPF Sécurité sociale

Katrijn Hallaert - SPP Intégration sociale

Eric Lecomte - SPP Intégration sociale

Gineke Mampaey - SPF Sécurité sociale

Suzan Martens – SPF Sécurité sociale

Natascha Van Mechelen - SPF Sécurité sociale

Mise en page

Pauline Vachaudez – SPP Intégration sociale

Editeur responsable

Alexandre Lesiw, Président a.i. du SPP Intégration sociale

Partenaires ayant participé à cette publication

BCSS, CAPAC, CAAMI, FEDRIS, INAMI, INASTI, ONEM, ONSS, ONVA, SECAL (SPF Finances), SFdP, les mutualités chrétiennes, libres et socialistes.

Droit d'auteur

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable du SPP Intégration sociale.

Exclusion de la responsabilité

Le SPP Intégration sociale décline toute responsabilité pour les fautes d'impression, éventuelles, les erreurs qui pourraient se produire dans la traduction et autres.

